

STRATEGI KOMUNIKASI BALAI RISET DAN STANDARDISASI
INDUSTRI SURABAYA DALAM UPAYA MENSOSIALISASIKAN
KEBIJAKAN PEMERINTAH

(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Balai Riset Dan Standardisasi
Industri Surabaya Dalam Upaya Mensosialisasikan Kebijakan Pemerintah
Tentang Standardisasi Produk)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Pada FISIP - UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh:

Arfina Nirmala Putri

NPM. 0943010102

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2013

STRATEGI KOMUNIKASI BALAI RISET DAN STANDARDISASI
INDUSTRI SURABAYA DALAM UPAYA MENSOSIALISASIKAN
KEBIJAKAN PEMERINTAH

(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Balai Riset Dan Standardisasi
Industri Surabaya Dalam Upaya Mensosialisasikan Kebijakan Pemerintah
Tentang Standardisasi Produk)

Oleh :

Arfina Nirmala Putri
0943010102

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi,

PEMBIMBING

Dra. Herlina Suksmawati, M.Si
NIP. 19641225 199309 2001

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2000 1

STRATEGI KOMUNIKASI BALAI RISET DAN STANDARDISASI
INDUSTRI SURABAYA DALAM UPAYA MENSOSIALISASIKAN
KEBIJAKAN PEMERINTAH

(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Balai Riset Dan Standardisasi
Industri Surabaya Dalam Upaya Mensosialisasikan Kebijakan Pemerintah
Tentang Standardisasi Produk)

Oleh :
ARFINA NIRMALA PUTRI
NPM : 0943010102

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Pada Tanggal 18 July 2013

Pembimbing Utama

Tim Penguji :
1. Ketua

Dra. Herlina Suksmawati, M.Si
NIP. 19641225 199309 2001

Juwito, S.Sos, M.Si
NPT. 3 6704 95 00361

2. Sekertaris

Drs. Kusnarto, M.Si
NIP. 19580811984021001

3. Anggota

Dra. Herlina Suksmawati, M.Si
NIP. 19641225 199309 2001

Mengetahui,
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2000 1

KATA PENGANTAR

Segala ucapan puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka dengan penuh kesungguhan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dra. Herlina Suksmawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan pengarahan dan dorongan yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Ec. Hj. Suparawati, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN “VETERAN” Jatim.
2. Juwito, S.Sos, M.Si, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “VETERAN” Jatim.
3. Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “VETERAN” Jatim.

4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi maupun Staff Karyawan FISIP UPN “VETERAN” Jatim.
5. Pimpinan beserta para staff di Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya yang telah memberikan kesempatan, waktu dan segala informasi yang dibutuhkan sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih bermakna.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua saya. Terima kasih atas dukungan dan motivasi yang sudah diberikan mengenai penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta penulis mengharapkan segala kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 13 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 15
2.1 Studi Pendahuluan	16
2.2 Strategi Komunikasi	16
2.2.1 Pengertian Strategi Komunikasi	16
2.2.2 Konsep Strategi Komunikasi Yang Efektif	18
2.2.3 Tahapan-tahapan Strategi Komunikasi	21
2.3 Pengertian Komunikasi	23
2.4 Riset	29
2.5 Industri	31
2.5.1 Pengertian Industri	31
2.6 Pelayanan	33
2.6.1 Pengertian Pelayanan	33
2.6.2 Pelayanan Masyarakat atau Publik	34
2.7 Produk	37
2.8 Produk Jasa	38
2.9 Kerangka Pemikiran	39

BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.1.1 Deskriptif Kualitatif	43
3.2 Definisi Konseptual	45
3.3 Lokasi Penelitian	46
3.4 Subyek Dan Informan Penelitian	47
3.5 Kriteria Informan Atau Narasumber	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data	50
3.7 Teknik Analisis Data	52
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 53
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.1.1 Laboratorium dan Peralatan	55
4.1.2 Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro)	57
4.1.3 Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM)	58
4.1.4 Struktur Organisasi Baristand Surabaya	60
4.1.5 Sumber Daya Manusia	62
4.2 Penyajian Data	63
4.3 Identitas Responden	64
4.4 Analisis Data	66
4.4.1 Pelayanan	80
4.5 Pembahasan	86
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
 DAFTAR PUSTAKA	 92

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran Interview Guide	93
Lampiran Hasil Wawancara	96
Brosur Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya	124
Buku Profil Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya	126
Website Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya	142

ABSTRAK

ARFINA NIRMALA PUTRI, STRATEGI KOMUNIKASI BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SURABAYA DALAM UPAYA MENSOSIALISASIKAN KEBIJAKAN PEMERINTAH (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Balai Riset Dan Standardisasi Industri Surabaya Dalam Upaya Mensosialisasikan Kebijakan Pemerintah Tentang Standardisasi Produk)

Skripsi ini berlatar belakang tentang banyaknya masyarakat industri belum memenuhi dan melengkapi hasil produknya dengan sertifikat SNI, belum maksimalnya komunikasi Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya sebagai komunikator terhadap masyarakat industri sebagai komunikan. Perlu dilakukan peningkatan strategi komunikasi untuk mempertahankan hubungan dengan masyarakat industri dan membina terciptanya peningkatan kualitas produk yang dihasilkan.

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif, dijelaskan dalam bentuk uraian disusun secara detail dan sistematis. Data diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan staf pelayanan jasa dan teknis Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya, produsen yang sudah dan belum menggunakan jasa Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya.

Hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat industri, yang diinformasikan melalui strategi komunikasi yang selama ini dilakukan oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya masih belum bisa berjalan secara efektif atau maksimal, karena masih adanya masyarakat industri yang belum mengetahui mengenai keberadaan dan kemampuan Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Sosialisasi, Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya

ABSTRACT

ARFINA NIRMALA PUTRI, COMMUNICATION STRATEGY CENTER FOR RESEARCH AND INDUSTRY STANDARDIZATION EFFORTS IN SURABAYA SOCIALIZE GOVERNMENT (Qualitative Descriptive Study of Communication Strategy Research Center and Industry Standardization Efforts Socializing Surabaya In Government Policy On Product Standardization)

This thesis background about number of people the industry has not met and the results complement its products with SNI certificate, not maximal communication Industry Research and Standardization Surabaya as a communicator to the industry as a communicant. Necessary to improve communication strategies to maintain relationships with industry and the community to foster the creation of improved product quality.

Methods used descriptive qualitative, described detail in narrative form and systematically arranged. File from interviews with technical staff services and Industrial Research and Standardization Surabaya, producers who haven't been using the services of Industrial Research and Standardization Surabaya.

Results of research that has been done, it can be concluded that the socialization of the industrial society, which is informed through a communication strategy that had been done by Research and Standardization Industry Surabaya still can't run effectively or optimally, persistence of the industry who know about presence and capabilities Industries Research and Standardization Surabaya. Keywords: Communication Strategies, Socialization, Research Centers and Industry Standardization Surabaya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ketatnya persaingan dunia bisnis di era Globalisasi seperti sekarang ini dari adanya dominasi berbagai produk dan merek yang diproduksi oleh perusahaan-perusahaan yang berskala global. Dalam situasi yang demikian, masyarakat kita tanpa disadari langsung maupun tidak langsung akan terlibat didalam maraknya kompetisi perdagangan, apakah mereka sebagai konsumen ataukah sebagai produsen. Untuk meningkatkan daya saing tersebut, pemerintah telah melakukan usaha antisipasi, melakukan langkah perlindungan terhadap masyarakatnya selaku konsumen, selaku pelaku usaha, selaku tenaga kerja, khususnya dibidang keselamatan, keamanan, kesehatan dan lingkungan hidup dengan mengefektifkan pengaturan dibidang standarisasi. Dengan telah ikut sertanya Indonesia dalam persetujuan pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia (World Trade Organization) atau WTO yang didalamnya menyatu pula masalah standarisasi, berlanjut dengan kewajiban untuk menyesuaikan peraturan perundang-undangan nasional dibidang standarisasi yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 102 tahun 2000.

Keberadaan Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perindustrian Indonesia dibawah Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri/BPKIMI berupaya mengemban

amanah tanggung jawab sosial untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang aktif dan dinamis khususnya dalam mewujudkan masyarakat produsen yang kreatif dan inovatif, dengan selalu meningkatkan Jasa Pelayanan Teknik pengujian bahan dan barang-barang produk yang berkualitas memenuhi Standar Nasional Indonesia atau SNI. Terutama barang dan jasa yang memiliki nilai strategis dipandang dari sudut sosial, politik maupun ekonomi, pemerintah perlu memberikan bentuk pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan publik yang telah diputuskan. Didalam jasa pelayanan inilah banyak melibatkan aktivitas interaksi dengan masyarakat pengguna jasa khususnya masyarakat produsen. Saat ini Balai Riset dan Standarisasi Industri Surabaya telah memiliki Lembaga Sertifikasi Produk atau LSPro dan Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu atau LSSM.

LSPro Surabaya sebagai lembaga sertifikasi produk merupakan kepanjangan tangan Pemerintah untuk meningkatkan mutu produk dan daya saing produk Indonesia dalam memasuki pasar global baik nasional, regional maupun internasional serta memberikan perlindungan pada konsumen. Setiap produk yang akan beredar dipasar dalam negeri, perlu diawasi dan dikendalikan mutunya. Oleh karena itu harus memiliki sertifikat produk dengan penggunaan tanda SNI pada kemasannya atau pada barangnya yang diterbitkan oleh lembaga sertifikasi produk yaitu LSPro. Dengan memiliki sertifikat produk berarti suatu perusahaan atau produsen berhak memakai tanda SNI dan logo LSPro pada produk tertentu yang dihasilkan dan merupakan jaminan bahwa produk tersebut telah memenuhi persyaratan standar yang ditetapkan.

Sebagai lembaga sertifikasi produk, LSPro yang telah tersertifikasi, senantiasa memberikan pelayanan optimal terhadap produsen untuk mendapatkan sertifikat produk pengguna tanda SNI atau standar lain yang diakui dengan cepat, tepat, diskriminatif, jujur serta dapat dipercaya sehingga kepuasan semua pihak yang terkait terutama konsumen dapat terpenuhi.

Dalam menjalankan perannya sebagai Lembaga Sertifikasi Produk, LSPro Surabaya didukung oleh auditor dan petugas pengambil contoh produk yang terlatih dan terregistrasi serta didukung oleh laboratorium. Laboratorium pengujian juga sudah terakreditasi oleh KAN meliputi laboratorium kimia, laboratorium pencemaran, laboratorium fisika, laboratorium elektronika atau telematika, laboratorium kalibrasi peralatan dan mesin laboratorium.

Informasi tentang perlunya standarisasi terhadap suatu produk menjadi penting untuk disosialisasikan kepada dunia usaha khususnya terhadap industri produk logam, makanan dan minuman, produk pupuk, elektronika, kimia, gelas atau kaca. Dunia usaha sebagai customer daripada LSPro tentunya harus mendapatkan satu informasi yang jelas termasuk informasi bagaimana proses yang harus dilakukan oleh dunia usaha untuk mendapatkan sertifikasi produk.

Sebagaimana LSPro, Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya juga telah memiliki sebuah Lembaga Pelayanan Sertifikasi Sistem Mutu (LSSM) yaitu sebuah lembaga yang juga merupakan kepanjangan tangan pemerintah dalam upaya melindungi industri nasionalnya dengan peningkatan sistem manajemen mutu (quality management system) pada sebuah perusahaan industri, yang dapat

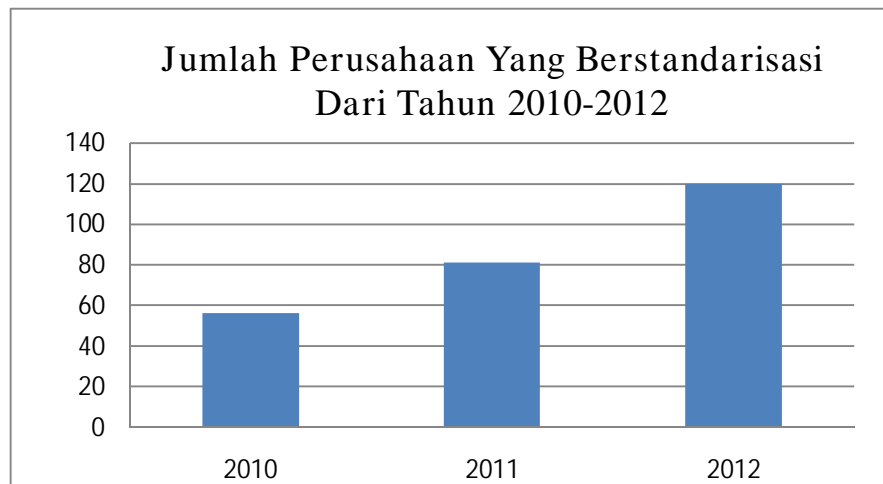
menunjang eksistensi dari perusahaan industri itu sendiri secara konsisten sehingga dapat mencapai hasil produk yang optimal dan memenuhi standard. Perusahaan industri barang maupun jasa akan mendapatkan pelayanan bimbingan manajemen mutu sehingga mampu menciptakan kemandirian masyarakat usaha yang terlibat dalam kegiatan industri serta mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang lebih. Perusahaan industri jasa dan barang yang telah melalui proses bimbingan dan lulus dalam pengujian system manajemen mutu diberikan sertifikat ISO 9001:2008. Lingkup sertifikasi yang dilaksanakan lembaga sertifikasi system mutu Surabaya meliputi industri produk-produk makanan dan minuman, produk mineral dan logam, bahan kimia, produk kimia dan serat, beton, semen, kapur gyps dan lain-lain, logam dasar dan produk logam, mesin dan peralatan, peralatan listrik dan peralatan optik, proses daur ulang, penyediaan kelistrikan.

Produk-produk yang harus berstandarisasi (SNI) berdasarkan keputusan pemerintah antara lain tepung terigu, air minum dalam kemasan (AMDK), garam konsumsi beryodium, produk elektronik, lampu swabalast, baja lembaran lapis seng, baja lembaran, pelat, baja tulangan, baja provit, kawat baja beton, katup baja LPG, tabung baja LPG, pupuk organik, pupuk NPK, ban, helm pengendara kendaraan bermotor dua, sepeda roda dua dan lain sebagainya. Disamping produk-produk tersebut diatas Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya juga melayani sertifikasi non SNI, contoh quality and analisis certificate. Biasanya produk-produk yang demikian adalah produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan yang baru atau uji coba produk sebelum dipasarkan (trial

4product) atau produk yang diuji kembali. Contoh produk air minum dalam kemasan (AMDK), indomie, rokok kretek, rokok putih, pompa air listrik, setrika listrik, kipas angin dan sebagainya.

Memperhatikan mekanisme aktifitas pelayanan balai riset dan standardisasi Surabaya terhadap masyarakat khususnya pelaku industri produk bahan dan jasa (produsen), maka setiap aktifitas proses pelayanan dapat dipandang sebagai suatu transmisi informasi, yang merupakan rangsangan dari sumber sebuah lembaga sebagai komunikatornya dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku orang lain (penerima/produsen). Fenomena seperti inilah yang dapat dikategorikan telah terjadinya sebuah komunikasi yang selanjutnya merupakan obyek yang harus penulis teliti lebih dalam sejauh manakah dari komunikasi yang terjadi telah memberikan andil kepada masing-masing yang terkait dan manfaat yang diperoleh serta kendala-kendala apa saja yang menghalanginya dalam proses.

Sebelum lebih jauh, penelitian dilakukan terlebih dahulu dimana pelaksana teknis Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya tidak menetapkan capaian secara periodik atau tidak menetapkan target jumlah tertentu dalam kurun waktu setiap bulannya sehingga untuk mengetahui komunikasi yang telah dilakukan tersebut efektif atau tidak dapat dilihat dari jumlah produsen atau perusahaan yang mengurus sertifikat SNI dari waktu ke waktu. Sehingga menurut hasil penelitian, terdapat beberapa jumlah perusahaan atau produsen yang mengurus sertifikat SNI mulai tahun 2010-2012 serta jumlah produk yang telah tersertifikasi atau berstandarisasi mulai tahun 2010-2012 menunjukkan grafik sebagai berikut:



Sumber: <http://surabaya.bpkimi.kemenperin.go.id/>



Sumber: <http://surabaya.bpkimi.kemenperin.go.id/>

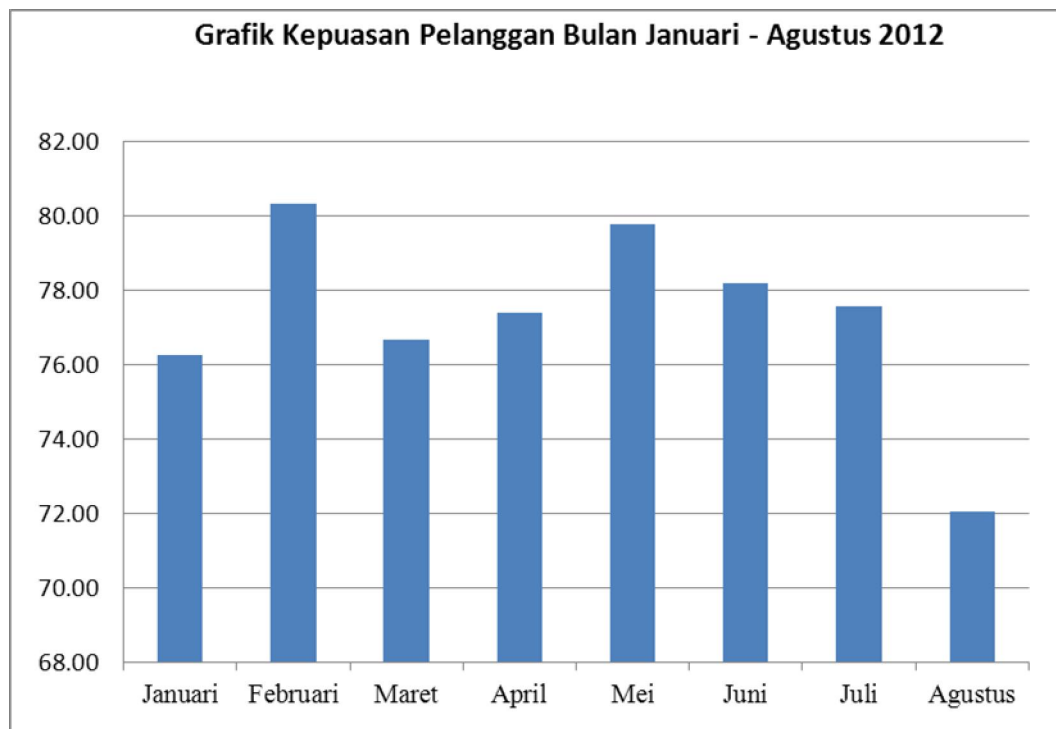
Berdasarkan dua grafik tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa di tahun 2010 terdapat 56 perusahaan yang telah berstandarisasi, di tahun 2011 terdapat 81 perusahaan yang berstandarisasi dan di tahun 2012 terdapat 120 perusahaan yang juga telah berstandarisasi. Sedangkan menurut jumlah produknya di tahun 2010 terdapat 16 produk yang telah memiliki standarisasi, di tahun 2011 terdapat 21

produk yang berstandarisasi dan di tahun 2012 terdapat 24 produk yang juga telah berstandarisasi. Dari kedua grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah perusahaan dan jumlah produk yang berstandarisasi di Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya semakin efektif, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya jumlah perusahaan atau produsen yang telah menggunakan jasa Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya semakin meningkat dengan jumlah produk yang semakin meningkat pula (<http://surabaya.bpkimi.kemenperin.go.id/>). Hanya saja dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah terhadap masyarakat industri atau produsen tidak jauh berbeda halnya dengan yang dilakukan swasta dalam memperkenalkan produknya ke konsumen melalui komunikasi pemasaran (marketing). Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya sebagai pelaksana teknis dari kementerian perindustrian tidak berdiri sendiri sehingga dalam melakukan promosi untuk sosialisasi sangat tergantung dari program dan kebijakan pemerintah termasuk dalam hal penggunaan dana untuk promosi. Sehingga strategi komunikasi yang dilakukan sangat terbatas dan tidak maksimal sebagaimana yang dilakukan oleh perusahaan swasta. Strategi komunikasi yang bersifat promosi dan sosialisasi melalui media internet dengan alamat website <http://surabaya.bpkimi.kemenperin.go.id/>, diharapkan masyarakat industri dapat sewaktu-waktu mendapatkan informasi yang diperlukan, menyelenggarakan temu pelanggan yaitu dengan mengundang pelanggan dan calon pelanggan yang kemudian memaparkan serta mensosialisasikan keberadaan dan kemampuan Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya dalam memberikan pelayanan jasa dan teknik, menyelenggarakan roadshow, workshop, diskusi dengan pelanggan,

menyelenggarakan pameran produk dan jasa tingkat regional dan nasional yang kemudian menyebarkan buku profil Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya, membuat banner, mencetak brosur untuk dibagikan/disebarluaskan kepada publik ketika penyelenggaraan pameran, buku, hasil-hasil penelitian dan membuat CD.

Masih banyaknya masyarakat atau produsen yang belum mengetahui atau mengenal adanya Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya, berkenaan dengan bagaimana cara mensertifikasi produk yang telah diuji. Hal ini terjadi karena belum maksimalnya komunikasi terutama dalam memanfaatkan media seperti elektronik (jarangnya ada acara di televisi maupun radio), media iklan, terutama di kota Surabaya jarang ditemui iklan-iklan besar mengenai standardisasi produk yang terpampang di jalan-jalan yang ramai sebagaimana yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang lain (sosialisasi keluarga berencana, sosialisasi pajak, sosialisasi keselamatan kerja dan sebagainya). Terutama untuk pengusaha-pengusaha yang di daerah, mereka dapat mengetahui adanya pelayanan tersebut berdasarkan informasi dari mulut ke mulut.

Penyampaian pesan di dalam komunikasi yang telah dilakukan oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya dalam kenyataannya belum dilakukan secara konsisten. Sehingga dalam kurun waktu 1 tahun terakhir kepuasan pelanggan menunjukkan penilaian pada angka rata-rata $\pm 77,28$ sebagaimana grafik kepuasan pelanggan dibawah.



Sumber: Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya

Hal ini membuktikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima belum maksimal, namun masih dalam kategori cukup memuaskan. Pada kondisi cukup memuaskan ini fakta yang terjadi hampir setiap pelanggan menyampaikan ketidakpuasannya (komplain), terutama dalam hal ketepatan pelayanan sesuai yang dijanjikan, kecepatan pelayanan, kesesuaian biaya dengan jasa. Tidak konsistennya janji-janji yang diinformasikan melalui media atau melalui strategi komunikasi yang telah disebut diatas akan memperlebar kesenjangan ini, yang pada akhirnya bukan hanya mengurangi kepuasan pelanggan tapi juga menimbulkan ketidakpercayaan. Hal ini menunjukkan adanya ketidaktahuan/ketidaksadaran pengaruh komunikasi terhadap penilaian konsumen/pelanggan tentang kualitas pelayanan jasa. Dalam kondisi seperti ini Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya seharusnya segera melakukan

strategi meningkatkan komunikasi kepada pelanggan dengan tujuan mempertahankan dan membina hubungan jangka panjang, tidak menunda komunikasi karena semakin mengabaikan/meremehkan dengan menunda-nunda keburu pelanggan mengambil keputusan berpindah ke pemberi layanan jasa yang lain dan berpersepsi bahwa pelayanan jasa dan teknik yang telah diterimanya tidak memenuhi harapan. Karena menurut data yang ada menunjukkan bahwa komunikasi yang telah dilakukan masih belum efektif.

Sebagai unit pelaksana teknis kementerian perindustrian, Balai Riset dan Standardisasi Industri tersebar hampir kesemua ibu kota provinsi diseluruh Indonesia, namun belum kesemuanya memiliki lembaga sertifikasi produk. Unit pelaksana teknis diluar kementerian perindustrian yang telah memiliki lembaga sertifikasi produk yang ada di Jawa Timur (Surabaya) adalah Lembaga Sertifikasi produk Balai Pengujian Sertifikasi Mutu Barang-Lembaga Tembakau Surabaya (LSPro BPSMB-LT Surabaya), yakni lembaga independen dilingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Jawa Timur yang menangani kegiatan Sertifikasi Produk Penggunaan tanda SNI sesuai ruang lingkup kewenangannya. Jadi, Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya bukan satu-satunya lembaga yang mempunyai kewenangan memberikan sertifikasi produk. Dari kedua lembaga yang sama-sama mensosialisasikan kebijakan Pemerintah tentang Standardisasi Produk ini, peneliti menentukan obyek penelitian pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya karena memiliki ruang lingkup kewenangan yang lebih luas.

Untuk menjelaskan mengenai strategi komunikasi yang dilakukan Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya, maka mengacu pada model komunikasi dari Laswell (1948) dimana segala sesuatunya harus dipertautkan dengan komponen-komponen yang merupakan jawaban terhadap pertanyaan, yaitu: Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect? (S (Source) – M(Message) – C(Channel) – R(Receiver) – E(Effect)). Model tersebut mengisyaratkan bahwa lebih dari satu saluran dapat membawa pesan. Unsur sumber (who) merangsang pertanyaan mengenai pengendalian pesan, unsur pesan (says what) merupakan bahan untuk analisis isi, saluran komunikasi (in which channel) dikaji dalam analisis media, unsur penerima (to whom) dikaitkan dengan analisis khalayak sementara unsur pengaruh (with what effect) mengenai akibat yang ditimbulkan pesan komunikasi pada khalayak. Dengan kata lain suatu sumber menyampaikan pesan melalui saluran kepada penerima sehingga menimbulkan efek.

Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya sebagai sumber informasi tentang adanya kebijakan pemerintah mengenai standarisasi nasional yang menginformasikan mulai dari keberadaan Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya itu sendiri, kemampuannya dalam pelayanan jasa dan teknis khususnya pengujian kualitas mutu barang dan produk sampai ke penyampaian pesan yang pro aktif kepada masyarakat produsen dengan mengadakan roadshow, workshop, pameran dan temu pelanggan dimana inti pesan yang disampaikan adalah peningkatan produktivitas, mutu barang dan jasa yang berstandart nasional indonesia melalui media internet dan cetak. Dimana kesemuanya ini ditujukan

khusus kepada masyarakat industri atau produsen sebagai komunikannya. Sehingga masyarakat produsen mengerti dan mengetahui bagaimana mereka dapat menghasilkan suatu produk yang berstandart nasional indonesia yang mampu bersaing dipasar global.

Fenomena ini merupakan suatu permasalahan dalam mengimplementasikan teori komunikasi yang menurut peneliti layak dijadikan topik dalam pembuatan skripsi dengan judul “Strategi komunikasi Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya dalam upaya mensosialisasikan kebijakan Pemerintah tentang standardisasi produk.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana strategi komunikasi Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya dalam upaya mensosialisasikan kebijakan pemerintah.”

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul, latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Balai Riset dan Standardisasi Industri Surabaya dalam upaya mensosialisasikan kebijakan pemerintah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Menambah dan memperkaya karya ilmiah sebagai materi Ilmu Pengetahuan tentang Komunikasi yang diharapkan dapat membantu peneliti-peneliti berikutnya dalam mencari bahan perbandingan.
2. Bermanfaat bagi peneliti sendiri dengan bertambahnya wacana ilmu pengetahuan tentang komunikasi tidak hanya sebatas teori yang diterima di bangku kuliah, namun juga memahami ilmu komunikasi ketika diaplikasikan kedalam dunia kerja.
3. Manfaat secara umum hasil penelitian dapat dievaluasi sisi-sisi positif dan negatifnya sehingga menjadi pertimbangan didalam menentukan kebijakan lebih lanjut.